



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN APLIKASI TANGERANG
LIVE DALAM MENGELOLA *INCIDENT MANAGEMENT*,
PROBLEM MANAGEMENT, DAN *SERVICE DESK*
MENGUNAKAN *FRAMEWORK ITIL V4***

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

NAMA : SITI NUR KHOLIFAH

NIM : 20200803047

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

2024